



CARTA DE TRATO DIGNO

Respetados ciudadanos, El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo expresa su más cordial saludo reiterando su compromiso por brindar un trato digno, respetuoso y honesto, contribuyendo de esta manera en la creación de un mejor Estado, consolidando los mecanismos de participación y fortaleciendo los procesos administrativos bajo los principios de eficiencia, eficacia, y transparencia, con el fin de satisfacer las necesidades de la ciudadanía. En cumplimiento de lo establecido por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, nos comprometemos a brindar un trato equitativo, considerado, diligente y sin distinción alguna, garantizando:

DERECHOS

1. Presentar Derechos de Petición en cualquiera de sus modalidades: verbales, escritas o por cualquier otro medio de manera gratuita, sin necesidad de apoderado dentro de los plazos establecidos para el efecto.
2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa del documento.
3. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos legales establecidos para su efecto.
4. A ser recibidas en forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental y ser informado sobre la gestión realizada a su solicitud.
5. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en condición de discapacidad, niñas, niños, adolescentes, mujeres gestantes y adultos mayores, en general de personas en estado de indefensión de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
6. A presentar los recursos legales conforme al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
7. Exigir cumplimiento de responsabilidades a servidores públicos y los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. Conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre usted en bases de datos o archivos y demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 constitucional.
9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución Política de Colombia y las Leyes.
10. El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular. Empero podrá dar lugar a sanciones penales, disciplinarias o de policía según la ley.

DEBERES

1. Obrar conforme al Principio de Buena Fe, sin utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones y efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
2. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
3. Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores de MinComercio.
4. Acatar la Constitución y las Leyes.
5. Usar en forma apropiada los canales de comunicación del MinComercio.

CANALES DE ATENCIÓN

Atención Presencial

Ubicación:

Sede principal: Calle 28 #13 A -15
Pisos

1 - 7, 9, 16 y 18.

Sede carrera 13 # 28-01 Pisos 5,
6,8 y 9 Edificio Palma Real.

Sedes regionales:

MiCiTios:

Cúcuta, Tunja, Guajira

Sedes en el exterior:

Washington, Ginebra y Bruselas.

Horario de atención:

lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.
en jornada continua

Atención Telefónica

Línea gratuita nacional:

01 8000 958 283

PBX: (+57) 601 6067676

Call CenterVUCE:

(+57) 601 6067676 ext 2300

CANALES DE ATENCIÓN

Atención Virtual

Página Web: www.mincit.gov.co

Correo electrónico: info@mincit.gov.co

Citas Virtuales

<https://www.mincit.gov.co/serviciociudadano/agende-su-cita>

Correspondencia virtual:

<https://www.mincit.gov.co/serviciociudadano/radicacion-correspondenciavirtual>

Hora de atención:

Portal activo las 24 horas, los requerimientos se gestionan en días hábiles.

Buzón de PQRS

Presencial (ubicado en todas las oficinas del Ministerio): Calle 28 # 13^a 15 Pisos 1 - 7, 9, 16 y 18.

Sede: carrera 13 # 28-01 Pisos 5, 6, 8 y 9 Edificio Palma Real

**Buzón notificaciones judiciales:
notificacionesjudiciales@mincit.gov.co**

Horario de atención:

Portal activo las 24 horas, los requerimientos se gestionan en días hábiles.